

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia yang terus berkembang pesat. Salah satu komponen utama dalam industri ini adalah perhotelan, yang berperan dalam menyediakan berbagai layanan, seperti akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, serta jasa penunjang lainnya. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan wisatawan, usaha perhotelan pun mengalami inovasi yang signifikan. Hotel kini tidak hanya menyediakan fasilitas penginapan, tetapi juga menawarkan berbagai layanan tambahan seperti rekreasi, terapi, olahraga, hingga penyelenggaraan acara.

Perkembangan industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan sektor pariwisata di suatu daerah. Bandung merupakan salah satu kota tujuan wisata populer di Indonesia yang memiliki beragam objek wisata mulai dari alam, budaya, hingga kuliner. Hal ini menjadikan Bandung sebagai lokasi strategis bagi perkembangan industri perhotelan. Banyak hotel berbintang berdiri di kota ini, termasuk Courtyard by Marriott Bandung Dago, yang menawarkan fasilitas lengkap dan pelayanan profesional bagi para tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan.

Dalam operasional sebuah hotel, terdapat berbagai departemen yang saling terintegrasi seperti Front Office, Housekeeping, Engineering, Accounting, dan Food and Beverage. Salah satu departemen penting adalah Food and Beverage Department, yang memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan hotel setelah penjualan kamar. Departemen ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Product (FBP) yang bertugas menyiapkan makanan dan minuman, serta Food and Beverage Service (FBS) yang bertugas menyajikannya kepada tamu.

Food and Beverage Product sendiri terdiri dari beberapa section, yaitu Hot Kitchen, Cold Kitchen, Butcher, dan Pastry Section. Masing-masing section memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menghasilkan produk makanan yang berkualitas. Salah satu section yang memegang peranan penting dalam menjaga kualitas dan citra kuliner hotel adalah Pastry Section, yaitu bagian yang secara khusus bertugas membuat aneka kue, roti, dan dessert yang disajikan kepada tamu hotel, baik dalam buffet breakfast, lunch, dinner, maupun acara khusus seperti meeting, coffee break, dan pesta pernikahan.

Pastry Section tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis dalam mengolah bahan menjadi produk, tetapi juga menuntut kreativitas, ketelitian, dan konsistensi agar hasil produk sesuai dengan standar hotel. Tidak jarang, bagian ini menghadapi tantangan seperti kegagalan produk, ketidaksesuaian rasa atau tampilan, serta tekanan waktu dalam memenuhi permintaan tamu. Oleh karena itu, sistem kerja yang terstruktur, penerapan SOP (Standard Operating Procedure), serta

penggunaan resep baku sangat diperlukan dalam menunjang keberhasilan proses produksi.

Courtyard by Marriott Bandung Dago sebagai salah satu hotel berbintang di Bandung, memiliki Pastry Section yang aktif dalam menghasilkan produk pastry berkualitas tinggi. Hotel ini terletak strategis di kawasan Dago dan dekat dengan berbagai destinasi populer seperti Gedung Sate, Jalan Riau, dan Museum Asia Afrika, menjadikannya pilihan ideal untuk wisatawan maupun pelaku bisnis.

Sebagai mahasiswa Program Studi D3 Perhotelan di Telkom University, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai bagian dari mata kuliah magang. Kegiatan ini bertujuan agar mahasiswa memperoleh pengalaman langsung di dunia industri perhotelan dan memahami secara lebih dalam tentang bidang yang dipelajari. Penulis memilih untuk melaksanakan PKL di Pastry Section Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago, karena memiliki ketertarikan khusus pada bidang pengolahan kue dan ingin mengetahui lebih jauh mengenai sistem kerja dan proses produksinya.

Selama praktik kerja, penulis mengamati bahwa Pastry Section memiliki sistem kerja yang rapi dengan pembagian tugas yang jelas dan prosedur kerja yang konsisten. Namun, dibutuhkan pemahaman lebih lanjut mengenai peran nyata Pastry Section dalam menunjang kualitas makanan yang disajikan kepada tamu serta kontribusinya terhadap citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih dalam mengenai mekanisme kerja dan tanggung jawab utama dari bagian ini.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai bagaimana Pastry Section berperan dalam menunjang kualitas produk makanan di hotel berbintang, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu dan profesionalisme kerja di dunia perhotelan. Selain itu, hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam bidang keilmuan tata boga dan industri perhotelan, khususnya bagi mahasiswa yang tertarik pada bidang pastry.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Menyusun pertanyaan yang spesifik terkait hasil inovasi atau penelitian yang telah dibahas pada latar belakang. Umumnya ditulis dalam bentuk susunan kalimat pertanyaan yang merumuskan adanya permasalahan yang perlu diteliti.

1. Bagaimana peran Pastry Section dalam menunjang kualitas produk makanan di hotel Courtyard by Marriott Bandung dago?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab utama yang dimiliki oleh Pastry Section dalam proses produksi pastry?

1.3 Tujuan

Peran bagian Pastry di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung kualitas keseluruhan produk makanan. Sebagai salah satu divisi dalam dapur (kitchen department), pastry section bertugas

untuk memproduksi berbagai jenis hidangan penutup dan pastry yang bukan hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga memberikan kesan akhir yang menentukan dalam pengalaman bersantap para tamu. Adapun peran-peran utama yang dijalankan oleh pastry section dalam menjaga mutu produk makanan di hotel tersebut antara lain:

- a. Menjamin kualitas produk
- b. Meningkatkan daya tarik menu dan citra hotel
- c. Mendukung Berbagai Kegiatan Dan Promosi Hotel
- d. Menjaga Konsistensi Dan Menghadirkan Inovasi Menu
- e. Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Tamu

Untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam bagaimana peran Pastry Section dalam menunjang kualitas produk makanan yang disajikan di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap kontribusi nyata bagian pastry dalam menciptakan pengalaman kuliner yang positif bagi tamu hotel, baik dari segi kualitas rasa, estetika penyajian, maupun konsistensi produk yang dihasilkan. Selain itu, penelitian ini juga ingin melihat sejauh mana bagian pastry berperan dalam memperkuat citra dan reputasi hotel melalui produk-produk makanan penutup yang disajikan.

Bagian Pastry memegang peranan krusial dalam proses pembuatan pastry, khususnya di hotel berbintang seperti Courtyard by Marriott Bandung Dago. Divisi ini bertanggung jawab atas serangkaian tugas yang berkaitan dengan pengolahan produk pastry dan dessert, yang tidak hanya memerlukan keterampilan teknis, tetapi juga kreativitas dan kemampuan menjaga kualitas secara konsisten. Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab utama dari Pastry Section antara lain:

- a. Persiapan Bahan Baku
- b. Produksi Beragam Produk Pastry Dan Dessert
- c. Pelaksanaan Produksi Berdasarkan Sop
- d. Pemeliharaan Kebersihan dan Sanitasi Dapur
- e. Kontrol Kualitas Produk Akhir
- f. Pengembangan Menu Dan Inovasi Produk
- g. Kerja Sama Antar Bagian Dapur

Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara sistematis tugas dan tanggung jawab utama yang dijalankan oleh Pastry Section dalam proses produksi pastry sehari-hari. Hal ini mencakup seluruh tahapan kerja mulai dari persiapan bahan baku, proses pengolahan (seperti mixing, baking, decorating), hingga tahap penyajian dan pengisian ulang produk pada buffet. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana pembagian tugas, penerapan standar operasional, dan koordinasi tim dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional bagian pastry secara efisien dan profesional.

1.4 Penjadwalan Kerja

jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu minggu:

No	Deskripsi Kerja	januari				februari				maret				April				Mei				Juni					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pelaksanaan magang																										
2	Pengerjaan laporan																										
3	Pengerjaan tugas akhir																										